



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

ANALISIS PENGARUH SPONSORSHIP, PERSONAL SELLING DAN PRICING STRATEGY TERHADAP COSTUMER ENGAGEMENT SERTA DAMPAKNYA PADA COSTUMER RETENTION: STUDI KASUS DI ASIA DENTAL

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara Sponsorship, Personal Selling dan Pricing Strategi terhadap Customer Engagement, serta bagaimana dampaknya pada Customer Retention perusahaan dental supplier. Responden dari penelitian ini adalah penyedia jasa medis kesehatan gigi (Perawat gigi dan tukang gigi) yang tersebar di seluruh propinsi Aceh, Indonesia. Data primer dikumpulkan dengan cara penyebaran kuisioner. Dari 123 sampel, kuisioner yang diisi dan dikembalikan oleh responden berjumlah 102. Alat analisis yang digunakan adalah Smart PLS 2.0,. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel eksogen berpengaruh positif signifikan terhadap variabel mediasi Customer Engagement, namun hanya Pricing Strategy yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention. Personal Selling berpengaruh positif terhadap Customer Retention, namun tidak signifikan. Sementara Sponsorship berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Customer Retention. Variabel mediasi Customer Engagement juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention. Untuk uji mediasi, ketiga variabel eksogen memiliki pengaruh positif secara terhadap Customer Retention melalui Customer Engagement dan hanya variabel Personal Selling yang tidak signifikan.